

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx /Telecom Italia xxx**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA l'istanza GU14 n. 222 del giorno 12 aprile 2017 con cui il Sig. xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia xxx (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra

operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 055 8428xxx con la società Telecom Italia, lamenta l’addebito di elevate somme fatturate a titolo di traffico a consumo ADSL escluso dall’orario di connessioni gratuite previsto dall’opzione tariffaria “*Alice Night & Weekend*”. Contesta, altresì, l’illegittima sospensione dell’utenza e la perdita del numero.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere stato titolare, fin dal 2005, di un contratto con Telecom Italia per la fornitura dei servizi voce e ADSL sull’utenza n. 055 8428xxx con il profilo tariffario “*Night & week end*” [che prevede[va] Internet a consumo con una tariffa agevolata solo nel week end e la notte”];
- dal settembre 2016, riceveva “*senza nessun preavviso del consumo anomalo, fatture enormi che varia[vano] dalle 700€ alle 1.500€ del mese di Ottobre*”; non provvedeva al pagamento delle fatture e tempestivamente reclamava presso il *call center* al n. 187: gli veniva indicato che il problema dell’elevato addebito doveva essere imputato al fatto che aveva lasciato il modem acceso; tuttavia durante gli anni aveva sempre ricevuto fatture regolari (“*in media di circa 50 €*”), pur avendo l’abitudine di tenere il modem acceso;
- in data 2 febbraio 2017 l’operatore sospendeva il servizio;
- in conseguenza alla disattivazione dell’utenza si vedeva costretto a cambiare il numero telefonico rivolgendosi ad altro gestore;

Nell’ambito della procedura di conciliazione, l’istante chiedeva al CoReCom Toscana l’adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell’art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti dell’operatore Telecom Italia, al fine di riattivare l’utenza, che veniva ripristinata il 27 febbraio 2017.

In data 14 aprile 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) la “*chiusura a esenzione spese della linea telefonica*”;
- ii) lo storno fatture insolute con il ritiro della pratica del recupero crediti a spese del gestore “*indennizzo DEL 73 art. 11-4-9 da decidere in sede di definizione [Articolo 4, Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio, [Articolo 9 Indennizzo in caso di perdita della numerazione] Articolo 11 Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami*”;
- iii) il “*rimborso spese pratica 250,00€*”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Telecom Italia, in data 22 maggio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha preliminarmente eccepito “*l’inammissibilità dell’istanza di definizione della controversia presentata (...), per difformità dell’oggetto delle contestazioni e delle istanze formulate rispetto a*

quelle sottoposte a codesto Corecom in primo grado in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione. L'esponente società intende infatti eccepire che il Sig. Bencini, nell'istanza di conciliazione si è limitato a chiedere "reclamo le fatture da settembre in poi. chiedo lo storno di tali importi eccessivi e il rimborso dell'eccesso pagato. Un indennizzo per la sospensione e la mancata risposta ai miei innumerevoli reclami" diversamente da quanto successivamente specificato nell'istanza di definizione, in cui viene aggiunta, fra le altre cose, la chiusura in esenzione spese della linea telefonica e, quindi, non sottoposta al tentativo obbligatorio di conciliazione, su cui, di conseguenza, non può essere esercitato il contraddittorio in questa sede. Tali nuove richieste e deduzioni, che non costituiscono precisazioni dell'istanza avanzata con il tentativo obbligatorio di conciliazione, determinano la violazione del principio del doppio grado di giudizio che nella presente sede amministrativa si evince dalla previsione di cui all'art. 14 co. 1 della Delibera AGCOM n. 173/07/CONS (...)". La società Telecom Italia ha, inoltre, richiamato *"ad ulteriore fondamento della parziale inammissibilità delle domande oggetto dell'istanza di definizione, limitatamente al tema della cessazione del numero in esenzione spese, (...) l'art. 19 co. 4 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, da cui discende l'incompetenza materiale del Corecom sul punto"*.

Nel merito, l'operatore ha dedotto l'infondatezza delle richieste dell'utente, evidenziando che *"quanto dichiarato dall'istante [non] è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. Il Sig. Bencini asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda.*

L'operatore ha, al riguardo, evidenziato che:

- "l'asserita difformità di fatturazione non risulta essere tale: il profilo tariffario "Alice Night & Weekend" praticato sul numero in questione, perché prescelto dall'istante, non è stato mai disattivato e gli importi contenuti nelle fatture sono corretti perché corrispondenti alle condizioni economico-commerciali contrattualmente previste. "Alice Night & Weekend" è un'offerta ADSL che prevede, al costo mensile di € 9,95, di navigare in internet dalle 21 alle 8 di mattina dal lunedì al venerdì e l'intero weekend, festivi compresi. Da una rapida disamina di una fattura a campione, si evince ad esempio che controparte ha correttamente fruito della soglia di traffico gratuito, salvo poi sconfinare, per connessioni verosimilmente effettuate al di fuori del periodo di utilizzo sopra indicato, ad una modalità di tariffazione a consumo";

- "la contestazione formulata dal Sig. xxx circa le ADSL a cui sarebbero imputabili gli elevati addebiti oggetto di reclamo non ha pertanto alcun fondamento e, ad ogni buon conto, non è consentito all'esponente società alcuna efficace difesa sul punto, attesa l'omessa produzione documentale delle fatture ritenute non dovute. È infatti principio di diritto consolidato, peraltro espressamente previsto dall'art. 2697 c.c. da richiamarsi in via analogica in questa sede, che chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e documentali da cui quest'ultimo origina ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento") e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Co.re.com. - di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit"). Per tale motivo, si insiste sin d'ora nella richiesta di rigetto integrale delle domande formulate dall'istante a causa dell'eccessiva genericità ed indeterminazione delle medesime".

Nel merito l'operatore ha rappresentato quanto segue:

“Dalle verifiche svolte all’interno dei propri sistemi informativi, TIM ha accertato che l’esito delle segnalazioni del 20 ottobre e 2 novembre 2016 è stato negativo: le connessioni sono state regolarmente effettuate con profilo “ADSL Free” e l’istante medesimo, appositamente contattato, confermava di non aver mai spento il modem, funzionante quindi non solo nella fascia giornaliera 21 - 8 (lunedì – venerdì) e nell’intero weekend, festivi compresi. Il 6 dicembre 2016 il Sig. xxx reiterava telefonicamente l’addebito delle connessioni ADSL, il cui riscontro era sempre negativo e, nonostante l’invito a corrispondere gli importi non saldati, la situazione contabile rimaneva invariata. Il 23 gennaio 2017 la linea veniva quindi sospesa per morosità e, in assenza di pagamenti, il successivo 15 febbraio, TIM inviava lettera di preavviso di risoluzione contrattuale (Doc. 2). Controparte sollecitava infine, in data 23 febbraio 2017, l’intervento di codesto Corecom in via d’urgenza a cui faceva seguito la riattivazione della linea in data 27 febbraio. La condotta dell’esponente società appare quindi diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti e le sospensioni lamentate in questa sede non possono in alcun modo essere considerate contra jus, atteso l’ingiustificato mancato pagamento delle somme derivanti dai conti telefonici emessi a partire da ottobre 2016 ed attualmente pari ad € 2.437,04. La procedura effettuata si inserisce nell’ambito di un’attività gestionale conforme all’art. 20 delle succitate Condizioni Generali di abbonamento (“Telecom, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della Bolletta entro la data di scadenza ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi.”) (Doc. 1), sicchè la condotta posta in essere da TIM non può essere ritenuta suscettibile di indennizzo perché esattamente prevista da contratto e/o assentita dall’istante. Sembra opportuno sottolineare inoltre che le fatture di cui il Sig Bencini ometteva ed omette ingiustificatamente il pagamento non recano soltanto addebiti per connessioni ma anche il traffico diversamente effettuato che, a prescindere dalle contestazioni in parola, avrebbe dovuto essere corrisposto in ogni caso: la sospensione della linea non ha quindi impedito la corretta fruizione del servizio oggetto del contratto, a fronte del quale l’istante è tenuta alla corresponsione delle somme richieste da TIM a titolo di corrispettivo”.

3. La replica dell’istante.

L’istante, in data 23 maggio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha ribadito che dal 2005 teneva *“il modem acceso collegandosi la sera, come ogni utente è abituale fare. Dal 2005 le fatture in media sono state di circa 50€/ Bimestre, sempre regolari Da Settembre 2016 l’utente riceve la prima fattura molto onerosa di 700,00€ A Ottobre 2016 di 1.500€ Da Novembre 2016 non arrivano più le fatture”*. L’utente ha, inoltre, ribadito che nessuna *“comunicazione da Telecom riceve viene fatta per avvertire l’utente dell’enorme consumo anomalo. Sia a Settembre che Ottobre viene chiamato il servizio clienti e reclamate le fatture. L’operatore, nei vari reclami, liquida sempre l’utente con un ‘ le faremo sapere’ ‘ deve pagare’ Esausto della situazione, non sapendo cosa fare, l’utente blocca i pagamenti delle fatture Telecom, subito dopo, blocca la linea”*.

L’istante ha, inoltre, richiamato di essersi rivolto *“successivamente, al Corecom per lo sblocco della linea, stanco della situazione (...), avendo necessità di una linea telefonica [e] si è visto costretto a richiedere una nuova numerazione con un altro operatore, inviando a Telecom Italia la richiesta della cessazione. In merito non esiste infondatezza e inammissibilità per le richieste avanzate dall’utente si precisa che: “In tema di contratti di telefonia costituisce comportamento contrario a buona fede e correttezza l’attendere la fine del periodo di fatturazione per avvisare l’utente dell’andamento anomalo del rapporto sì da pretendere il pagamento dell’intera fattura. In sostanza, nel caso di traffico telefonico non rispondente a quello usualmente consumato dall’utente la Telecom deve inviare anticipatamente la bolletta telefonica con gli effettivi consumi o in alternativa*

sospendere precauzionalmente il servizio, altrimenti può incorrere in responsabilità per inadempimento”.

L'istante ha, infine, richiamato l'obbligo a carico del gestore telefonico di informare tempestivamente l'utente di anomalie nei consumi ed eventualmente procedere alla sospensione cautelativa del servizio.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, occorre precisare che l'eccezione di improcedibilità sollevata dalla società Telecom Italia in relazione alle richieste nuove rispetto al formulario UG può trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. Il principio espresso nelle Linee Guida di cui alla delibera Agcom n. 276/13/CONS, per il quale l'oggetto della richiesta di definizione debba corrispondere a quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, non va inteso nel senso che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Tanto premesso, si ritiene improcedibile la nuova richiesta volta ad ottenere la *“chiusura in esenzione spese della linea telefonica”*, atteso che la contestazione non è stata descritta nel formulario UG e neppure risulta allegata la lettera di recesso, a cui l'istante fa riferimento con missive successive perfino alla redazione delle memorie di replica. Tale richiesta è da ritenersi nuova dal momento che l'operatore non ha potuto esercitare in modo pieno il proprio diritto di difesa (*cfr* Delibera Agcom n. 5/18/CIR). Per tale motivo la presente disamina sarà limitata alla contestazione della fatturazione relativa fino alla presentazione dell'istanza di definizione della controversia (12 aprile 2017) e non avrà ad oggetto le contestazioni successive inerenti la mancata lavorazione del recesso, per altro non allegato alla presente istanza.

Diversamente può essere oggetto di trattazione la richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio, in quanto, sebbene non espressa chiaramente nel formulario UG, in merito alla stessa domanda la società Telecom Italia ha preso posizione nella propria memoria difensiva.

Con riferimento la domanda *sub ii)* per la parte riferita alla richiesta di *“storno delle fatture insolute con ritiro pratica del recupero crediti a spese del gestore”* è meritevole di un parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In primis occorre richiamare che, secondo un orientamento giurisprudenziale consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi. Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società*

telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta” (delibere Agcom n. 2/13/CIR, n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR). E’ ormai pacifico, che nel caso di contestazione delle fatture, l’operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso.

Nel caso di specie, l’istante ha contestato le somme fatturate a titolo di traffico ADSL non ricompreso nell’orario di connessioni gratuite previsto dall’opzione tariffaria sottoscritta. Dalla documentazione in atti risulta che, sulla linea intestata all’istante, era attiva, a decorrere dal 2005, l’opzione tariffaria “Alice Night & Weekend” che prevedeva, a fronte di un canone mensile di 9,95 euro (IVA inclusa), la possibilità di connessioni internet gratuite nei giorni di sabato e domenica e dalle ore 23 alle ore 6 degli altri giorni, mentre, dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria 6/23, il costo di navigazione era tariffato a consumo. Il contratto in questione prevedeva, quindi, una tariffazione del traffico dati forfettaria, in determinati giorni e fasce orarie, ed una tariffazione a consumo, al di fuori del periodo predeterminato.

A fronte delle contestazioni dell’utente, l’operatore ha dedotto di aver regolarmente fatturato, specificando “*che l’esito delle segnalazioni [dell’utente] del 20 ottobre e 2 novembre 2016 è stato negativo: le connessioni sono state regolarmente effettuate con profilo “ADSL Free” e l’istante medesimo, appositamente contattato, confermava di non aver mai spento il modem, funzionante quindi non solo nella fascia giornaliera 21 - 8 (lunedì – venerdì) e nell’intero weekend, festivi compresi. Il 6 dicembre 2016 il Sig. xxx reiterava telefonicamente l’addebito delle connessioni ADSL, il cui riscontro era sempre negativo e, nonostante l’invito a corrispondere gli importi non saldati, la situazione contabile rimaneva invariata”*. Sul punto giova evidenziare che l’eccezione di genericità avanzata dall’operatore Telecom Italia con conseguente limitazione il proprio diritto di difesa non può essere accolta in questa sede atteso che è lo stesso operatore a richiamare le segnalazioni dell’utente e la verifica fatta sulla fatturazione in risposta ai reclami da parte dell’utente che ha contestato e disconosciuto il traffico a consumo, in quanto molto superiore alla somma fino ad allora pagata.

L’operatore, a fronte delle contestazioni e del disconoscimento del traffico “*a consumo*” da parte dell’istante, non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico e l’esattezza dei dati di cui è questione, limitandosi ad affermare di aver provveduto ad accertare la regolarità della fatturazione, ma non ha fornito approfondito riscontro degli eventuali controlli ed accertamenti tecnici effettuati. L’operatore avrebbe dovuto, al fine di provare l’esattezza della fatturazione, depositare copia dei *files* di *log*, indicanti la durata delle connessioni, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati in base alla tariffa Alice Free a consumo. La società Telecom Italia, invece, si è limitata a ribadire quanto riportato in fattura, affermando che gli addebiti erano stati tariffati a consumo nella fascia oraria prevista dall’opzione “*Alice Night & Weekend*”, che limita la possibilità del traffico gratuito a determinate fasce orarie.

Preme inoltre evidenziare che, tenuto conto sia delle numerose delibere dell’Autorità in tema di trasparenza, sia, più ampiamente, dei generali principi di correttezza e buona fede nell’esecuzione del contratto di cui agli articoli 1175 e 1375 cod. civ., e avuto anche riguardo della natura professionale di uno dei soggetti coinvolti, l’operatore, a fronte di un traffico dati anomalo e contestato, avrebbe dovuto adottare misure a tutela propria e dell’utente. In particolare viene in rilievo l’articolo 6, comma 1, Allegato A, della Delibera Agcom n.179/03/CSP prevede che “*gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall’uso del servizio oggetto del contratto*”.

Nel caso in esame non risulta, invece, che siano state adottate tali misure, pertanto si rilevano, a carico dell'operatore, profili di responsabilità in ordine alla gestione dell'utente, al quale non sono stati forniti strumenti per il controllo del traffico dati "a consumo" generato, consumo di cui ha avuto contezza solo al momento del ricevimento delle fatture n. RL06467819 del 6 ottobre 2016, n. RL07200412 del 6 novembre 2016, n. RL07865510 del 6 dicembre 2016, n. RL00036023 del 5 gennaio 2017 e n. RL00775060 del 6 febbraio 2017.

Pertanto, non essendo stati forniti dall'operatore Telecom Italia riscontri probatori dai quali inferire la correttezza del traffico fatturato e l'esattezza dei dati posti a base delle fatture contestate, l'utente ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile - amministrativa, oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato a titolo di "*Connessioni Alice Night & Weekend*", tariffato a consumo, nelle fatture emesse nel periodo intercorrente dal 6 ottobre 2016 al 6 febbraio 2016.

La domanda *sub ii*) volta ad ottenere l'indennizzo per la sospensione del servizio è meritevole di accoglimento atteso che, per il periodo di sospensione lamentato da parte istante nell'ambito della procedura GU5 l'operatore non ha fornito adeguata prova di avere effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del "*Regolamento*" di cui alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A.

Al riguardo occorre evidenziare che la sospensione amministrativa dei servizi - che lo stesso operatore ha dedotto di aver dato atto a seguito di morosità - è da ritenersi illegittima in quanto non è stata oggetto di preavviso da parte dell'operatore, quand'anche si possa ritenere che l'utente fosse tenuto al pagamento parziale delle fatture contestate (come previsto dall'art. 4 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 664/06/CONS, oggi sostituita dalla Delibera Agcom n. 519/15/CONS, art. 7).

Ne consegue che l'operatore Telecom è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'illegittima sospensione del servizio sull'utenza *de qua* e che, pertanto, deve essergli riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabile nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, vigente al momento dei fatti, il quale prevede che "*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nel giorno 2 febbraio 2017 (data indicata nel formulario GU5 d'inizio della sospensione) ed il *dies ad quem* nel 27 febbraio 2017, data in cui l'utenza veniva riattivata da Telecom Italia.

Ne discende che l'istante, per i 25 giorni di sospensione del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 375,00 (euro 7,50 *pro die* x n. 25 giorni x 2 servizi).

Inoltre, con riferimento alla domanda *sub ii*) volta ad ottenere lo storno dell'insoluto, l'istante ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 055 8428xxx nel periodo 2 - 26 febbraio 2017; nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

Viceversa non è meritevole di accoglimento la richiesta *sub ii*) per la parte in cui è volta ad ottenere l'indennizzo per la perdita della numerazione in quanto la circostanza della perdita della numerazione

non è provata, atteso che a seguito di procedura GU5 l'operatore ha riattivato l'utenza in data 27 febbraio 2017 (la conferma dell'utente dell'avvenuta riattivazione è agli atti del procedimento, come da e-mail del 6 marzo 2017 inviata all'Ufficio del Corecom Toscana nell'ambito della procedura GU5).

Parimenti la domanda *sub ii)* volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami non è meritevole di accoglimento, atteso che non risultano depositati agli atti i reclami asseritamente ritenuti inevasi. Inoltre, a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche, se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 4 aprile 2019;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 12 aprile 2017 dal Sig. xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx, che detto operatore provveda:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante:
 - a) l'importo di euro 375,00 a titolo d'indennizzo per la sospensione dei servizi sull'utenza n. 055 8428xxx;
 - b) la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.
- 2) alla regolarizzazione della propria posizione contabile - amministrativa, oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) delle somme tariffate a consumo e addebitate a titolo di "*Connessioni Alice Night & Weekend*" nelle fatture emesse nel periodo intercorrente dal 6 ottobre 2016 al 6 febbraio 2016.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo/rimborso di cui ai precedenti punti 1, lettera a) e punto 2 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.



**DELIBERAZIONE
n. 43 del 4 aprile 2019**

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi